



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

**TANGGAPAN TERHADAP DIMENSI PRODUK TIVITI DAN KUALITI
DIKALANGANPEKERJA SYKT ANAK
PERBADANAN KEMAJUAN NEGERI PERAK (PKNPK)**

ROSLAN BIN SHAHARUM

FEM 1997 9

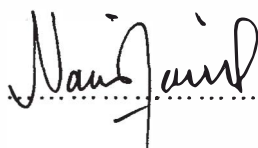
**TANGGAPAN TERHADAP DIMENSI PRODUKTIVITI DAN KUALITI
DI KALANGAN PEKERJA SYARIKAT ANAK
PERBADANAN KEMAJUAN NEGERI PERAK (PKNPK)**

Oleh

ROSLAN BIN SHAHARUM

**Projek Yang Dikemukakan Sebagai Sebahagian Daripada Syarat
Untuk Mendapatkan Ijazah Master Sains (Pembangunan Sumber Manusia)
di Jabatan Pendidikan Pengembangan
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
Jun 1997**

Adalah disahkan bahawa saya telah membaca dan menyemak kertas projek ini yang bertajuk “Tanggapan Terhadap Dimensi Produktiviti dan Kualiti Di Kalangan Pekerja Syarikat Anak Perbadanan Kemajuan Negeri Perak (PKNPk)” oleh Roslan bin Shahrarum. Dengan ini diperakui, bahawa kertas projek ini memenuhi syarat dan kelayakan bagi keperluan Ijazah Master Sains (Pembangunan Sumber Manusia).



DR. NARIMAH BT. ISMAIL

Pensyarah
Jabatan Komunikasi
Fakulti Ekologi Manusia
Universiti Putra Malaysia
(Penyelia)

Tarikh 23/6/97



DR. EZHAR BIN TAMAM

Pensyarah
Jabatan Komunikasi
Fakulti Ekologi Manusia
Universiti Putra Malaysia
(Pemeriksa)

Tarikh : 23/6/97

PENGHARGAAN

Dengan lafaz Bismillahirrahmanirahim, saya merafakkan kesyukuran ke hadrat Allah (S.W.T) kerana dengan izin dan takdir-Nya saya dapat menyiapkan kertas projek ini.

Saya dengan penuh ikhlas dan terhutang budi ingin merakamkan penghargaan dan ucap terima kasih yang tidak terhingga kepada Dr. Narimah Bt. Ismail selaku penyelia saya. Beliau telah banyak memberi semangat, nasihat, bimbingan, tunjuk ajar, panduan, dan pandangan dalam proses menyiapkan kertas projek ini. Sesungguhnya, segalanya budi baik dan tunjuk ajar akan dibalas Allah S.W.T. Penghargaan dan terima kasih juga tidak lupa saya tujukan kepada semua pensyarah di Pusat Pengembangan dan Pendidikan yang banyak mencurahkan ilmu dalam sesi pembelajaran dan penyediaan kertas projek ini. Jasa guru-guru ini dikenang hingga ke akhir hayat.

Pada kesempatan ini saya merakamkan penghargaan dan ucapan jutaan terima kasih yang tidak terhingga kepada Perbadanan Kemajuan Negeri Perak (PKNPk) kerana memberi hadiah cuti belajar kepada saya. Tidak lupa juga penghargaan dan ucap terima kasih saya tujukan kepada kepada semua pengurus syarikat-syarikat anak PKNPk, iaitu Syarikat Maju Bangun, Syarikat Maju Kayu, Syarikat Tenaga Denawa dan juga Syarikat Abid Samudra. Kepada semua responden yang telah memberikan kerjasama yang amat baik dan ikhlas semasa pengutipan data yang dijalankan itu, saya ucapkan berbilang-banyak terima kasih. Ucapan terima kasih dan penghargaan ikhlas juga ditujukan kepada semua sahabat seperjuangan yang memberikan pendapat, panduan, dan semangat dalam sesi pembelajaran dan penyediaan kertas projek.

Iringan doa dan kasih sayang buat arwah kedua-dua ibu bapa Allahyarham Haji Shahrur Yahya dan Allahyarhamah Hajjah Rakibah Abdullah yang telah berkorban jiwa raga membesarkan anakmu ini. Semoga roh kedua-duanya bersama orang-orang yang diberi syafaat oleh Allah swt, Insya Allah. Kepada isteri tersayang Hajjah Safiah Harun dan anak-anak Nur Syahida, Nur Fatimah Zahra, Mohamad, Nur Azizah, Muhammad Lukman, Muhammad Sulaiman, dan Muhammad Kamil yang berkorban dengan penuh kesabaran, mencetuskan idea dan inspirasi, menyemarakkan semangat dan galakan terhadap diri saya dalam menjayakan pengajian dan kertas projek ini.

Penghargaan dan terima kasih juga kepada semua yang terlibat dalam pengajian dan kertas projek saya, baik secara langsung atau tidak langsung. Akhir sekali didoakan kepada semua yang terbabit dalam pengajian dan kertas projek ini serta kaum muslimin dan muslimat semoga kita sama-sama mendapat keampunan dan keredhaan Allah SWT di dunia dan akhirat dengan kurniaan Jannah-Nya.

Sekian, terima kasih.

ROSLAN BIN SHAHARUM

Mekah Al-Mukarramah

14 April 1997



KANDUNGAN

	Muka Surat
PENGHARGAAN.....	iv - v
SENARAI JADUAL.....	ix
SENARAI RAJAH.....	x
ABSTRAK	xi - xii
ABSTRACT	xiii - xiv

Bab

I PENDAHULUAN

Pengenalan	1
Kenyataan Masalah	2
Objektif Kajian	4
Kepentingan Kajian.....	5

II SOROTAN BAHAN BERTULIS

Konsep Tanggapan	6
Konsep Produktiviti dan Kualiti	8
Definisi Produktiviti	8
Konsep Produktiviti	9
Definisi Kualiti	11
Konsep Kualiti	11
Hubungan Produktiviti dan Kualiti	15
Penambahan Berterusan	16
Teori-Teori Produktiviti dan Kualiti	21
Pendekatan Deming	21
Pendekatan Juran	26
Pendekatan Crosby	29
Pendekatan Taguchi	33

Pengurusan Kualiti Menyeluruh	34
Kajian-Kajian Lepas Mengenai Dimensi Produktiviti dan Kualiti	39

III METODOLOGI KAJIAN

Reka bentuk Kajian	43
Lokasi Kajian	44
Populasi Kajian	45
Pemilihan Sampel Kajian	45
Peralatan Kajian	46
Pra-Uji	50
Pengumpulan Data	50
Pengukuran Pembolehubah-Pembolehubah Bergantung	51
Analisis Data	58

IV HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Profil Responden	60
Ciri-Ciri Demografi Responden	61
Tanggapan Responden Terhadap Lapan Dimensi Produktiviti dan Kualiti (P & Q)	64
Dimensi P & Q Secara Keseluruhan.....	64
Dimensi P & Q Mengikut Setiap Dimensi	65
Dimensi P & Q Mengikut Tiap-Tiap Kenyataan.....	67
Perbezaan Tanggapan Responden Di Antara Keempat-Empat Syarikat Terhadap Lapan Dimensi P & Q	75
Perbezaan Tahap Tanggapan Responden Terhadap Dimensi P & Q	77
Perbincangan	79

V RINGKASAN DAN KESIMPULAN

Ringkasan	82
Kenyataan Masalah.....	82
Objektif	83
Metodologi Kajian	83

Hasil Kajian	84
Demografi Responden	84
Tanggapan Responden Terhadap Lapan Dimensi P & Q	85
Perbezaan Tanggapan Responden Di Antara Keempat-Empat Syarikat	87
Perbezaan Tanggapan Responden Mengikut Jantina.....	88
Perbezaan Tanggapan Responden Mengikut Kategori Pekerjaan	88
Kesimpulan	88
Implikasi dan Cadangan.....	90
Cadangan Bagi Kajian Di Masa Hadapan	93
 BIBLIOGRAFI	 95
 LAMPIRAN	
Soal selidik	100

SENARAI JADUAL

Jadual	Muka Surat
1 Kesinambungan Peningkatan -----	19
2 Taburan Responden Mengikut Syarikat-Syarikat Anak PKNPk --	46
3 Pemeringkatan Skor Kenyataan -----	48
4 Perincian Borang Soal selidik -----	49
5 Ciri-Ciri Responden -----	63
6 Peratus Responden Mengikut Skor Dimensi Produktiviti dan Kualiti Secara Keseluruhan -----	64
7 Taburan Responden Mengikut Skor Terhadap Kelapan-Lapan Dimensi Produktiviti dan Kualiti -----	66
8 Responden Mengikut Taburan Dimensi Kesedaran Kualiti -----	67
9 Responden Mengikut Taburan Dimensi Latihan -----	68
10 Responden Mengikut Taburan Dimensi Sikap Individu -----	69
11 Responden Mengikut Taburan Dimensi Kemudahan dan Kelengkapan -----	70
12 Responden Mengikut Taburan Dimensi Persekitaran Sosial -----	71
13 Responden Mengikut Taburan Dimensi Struktur dan Proses -----	72
14 Responden Mengikut Taburan Dimensi Teknologi -----	73
15 Responden Mengikut Taburan Dimensi Kepimpinan -----	74
16 Analisis Varians Bagi Perbezaan Tanggapan Di Kalangan Keempat-Empat Syarikat Anak Kepada Dimensi Produktiviti dan Kualiti -----	77
17 Ujian-t Bagi Perbezaan Antara Jantina dan Jawatan Terhadap Dimensi Produktiviti dan Kualiti -----	79

SENARAI RAJAH

Rajah		Muka Surat
1	Model Asas Menunjukkan Produktiviti	9
2	Produktiviti: Kaitan Kecekapan-Keberkesanan	10
3	Konsep Berkualiti	12
4	Perkhidmatan Berkualiti	14
5	Hubungan Produktiviti dan Kualiti	15
6	Proses Input dan Output	17
7	Pendekatan Pengurusan Kualiti Menyeluruh	35

**Abstrak Projek Penyelidikan yang dikemukakan kepada Jabatan Pendidikan
Pengembangan, Fakulti Pendidikan, Universiti Putra Malaysia sebagai memenuhi
sebahagian daripada keperluan untuk mendapatkan Ijazah Master Sains**

**TANGGAPAN TERHADAP DIMENSI PRODUKTIVITI DAN KUALITI
DI KALANGAN PEKERJA SYARIKAT ANAK
PERBADANAN KEMAJUAN NEGERI PERAK (PKNPk)**

Oleh

ROSLAN BIN SHAHARUM

Jun 1997

Penyelia : Dr. Narimah Bt Ismail

Fakulti : Ekologi Manusia

Objektif kajian ini ialah untuk mengetahui tahap tanggapan pekerja syarikat anak PKNPk terhadap dimensi produktiviti dan kualiti. Terdapat tiga objektif khusus iaitu; pertama, untuk mengetahui tanggapan pekerja-pekerja syarikat anak PKNPk terhadap lapan dimensi produktiviti dan kualiti iaitu kesedaran kualiti; kepimpinan; sikap individu; persekitaran sosial; struktur dan proses; kemudahan dan kelengkapan serta teknologi. Kedua, untuk mengetahui perbezaan tanggapan di antara empat syarikat yang terpilih (berasaskan ekuiti lebih 80%) dan ketiga, untuk mengetahui perbezaan tanggapan di antara jantina dan kategori jawatan (eksekutif dan bukan eksekutif).

Metodologi kajian ini adalah berasaskan soal selidik yang ditadbirkan ke atas 150 orang sampel daripada empat buah syarikat yang dipilih di mana 100 responden telah

melengkap dan memulangkan soal selidik tersebut. Data-data yang diterima daripada responden dianalisis dengan menggunakan *Statistical Package For Social Science (SPSS)*. Bagi menjawab ketiga-tiga objektif khusus kajian ini, kaedah deskriptif, ANOVA dan Ujian-t digunakan.

Penemuan kajian menunjukkan bahawa pekerja syarikat-syarikat anak PKNPk mempunyai tahap sederhana terhadap dimensi produktiviti dan kualiti secara keseluruhannya. Pada lima dimensi produktiviti dan kualiti iaitu kesedaran mengenai kualiti, sikap individu, kepimpinan, kemudahan dan kelengkapan serta teknologi mempunyai tahap tanggapan yang tinggi. Dua lagi dimensi iaitu persekitaran sosial, struktur dan proses ditahap tanggapan yang sederhana. Manakala dimensi latihan ditahap yang rendah. Kajian ini juga mendapati terdapatnya perbezaan yang signifikan di antara tanggapan kepada keempat-empat syarikat tersebut terhadap produktiviti dan kualiti. Walau bagaimanapun tidak terdapat perbezaan yang signifikan tanggapan di antara responden lelaki dan wanita serta di antara kategori jawatan eksekutif dan bukan eksekutif terhadap produktiviti dan kualiti.

Berdasarkan kepada penemuan kajian ini, beberapa cadangan strategi dan program untuk jangka pendek dan jangka panjang perlu diadaptasikan bagi meningkatkan produktiviti dan kualiti pekerja. Untuk tindakan jangka pendek perlu kepada analisis keperluan latihan. Usaha-usaha perlu dibuat terhadap mempertingkatkan lagi tahap keyakinan, kemahiran komunikasi dan semangat berpasukan. Untuk tindakan jangka panjang, amat mustahak pengurusan PKNPk merangka pelan induk latihan bagi syarikat-syarikat anak.

**Abstract of Research Project submitted to the Department of Extension Education,
Faculty of Educational Studies, University Putra Malaysia in partial fulfilment of the
requirements for the degree of Master of Science.**

**PERCEPTION TOWARDS QUALITY AND PRODUCTIVITY DIMENSIONS
AMONG THE WORKERS AT
PERAK STATE DEVELOPMENT CORPORATION'S SUBSIDIARIES**

By

ROSLAN BIN SHAHARUM

June 1997

Supervisor : Dr. Narimah bt Ismail

Faculty : Human Ecology

The objective of this study is to establish the level of perception amongst the workers of Perak State Development Corporation (PSDC) subsidiaries towards productivity and quality. The three specific objective are; firstly to assess the general perception of the workers in the eight dimension of quality and productivity, namely; the quality awareness; leadership; individual attitudes; social environment; structure and process; facilities and instruments and technology. Secondly to compare the difference in perception within the four selected companies (based on majority equity of more 80%) and the thirdly, to compare the difference in perceptions between sex groups and the category of workers (executive and non-executive).

The study methodology is based on questionnaires administered on 150 samples from the four companies, of which 100 respondents returned their completed questioners. The data from the respondents are analysed using Statistical Package Social Science (SPSS). To derive the three specific objectives of this study, descriptive methods, ANOVA and t-test are applied.

The finding of this study shows that PSDC subsidiaries workers have average level of perception towards of quality and productivity as a whole. But, the quality of awareness; leadership; individual attitude; facilities and instruments; and also technology was relatively high. However, in training aspect, they have a low level of perception and an average level of perception in the social environment, and structure and process. The study shows that there are very significant differences of perception among the four PSDC subsidiaries workers towards the eight quality and productivity dimensions. But in terms of sex, there was no difference in perception between the male and female workers. At executive and non-executive levels there was also no difference of perception towards quality and productivity.

Based on this study, it is recommended that a short term and long term strategy and programme be adopted to enhance the productivity and the quality of the workers. The short term measure includes the identification of the training analysis and needs. Efforts should be focused on the enhancement of the confidence level, communication skill and teamwork. For effective long term strategy it is imperative for PSDC to formulate the training master plan to be undertaken by its subsidiaries.

BAB 1

PENDAHULUAN

Pengenalan

Abad ke-21 adalah merupakan era pertumbuhan dan perkembangan syarikat-syarikat korporat. Dunia telah menyaksikan terutamanya di Malaysia tentang pentingnya syarikat-syarikat korporat untuk berperanan dalam memajukan ekonomi negara. Di kalangan negara-negara maju seperti Amerika dan Jepun, peranan syarikat-syarikat korporat sudah tidak asing lagi dalam membangunkan negara mereka. Sebagai contohnya sembilan daripada sepuluh bank yang terbesar di dunia adalah milik Jepun: 53 daripada 100 syarikat korporat terbesar di dunia adalah milik Jepun, termasuk Syarikat Mitsui yang merupakan syarikat yang terbesar di dunia (Lindsay, Curtis dan Manning, 1989).

Menurut Naisbitt (1994) dunia hari ini melihat pengunduran peranan kerajaan dan sedang menyaksikan pengurusan diri oleh warganegara (*self management*) dalam banyak hal kehidupan masyarakat. Seluruh dunia maju kini sedang dalam peralihan ke arah pengurusan dan pentadbiran menerusi kebijaksanaan kolektif dan tindakan yang diambil atas budibicara individu (Naisbitt, 1994).

Melihat kepada senario inilah maka kerajaan Malaysia telah menswastakan sebahagian dari agensi-agensi utamanya seperti Telekom, Tenaga Nasional, Petronas, Pos Malaysia dan Sistem Penerbangan Malaysia. Di samping itu juga kerajaan menggalakkan penubuhan syarikat-syarikat korporat yang besar dengan tujuan untuk mempercepatkan perkembangan dan pertumbuhan negara.

Selaras dengan hasrat ini juga, kerajaan telah menetapkan bahawa semua Perbadanan Kemajuan Ekonomi Negeri (PKEN) seluruh Malaysia bertindak hanya sebagai *Holding Companies* dan *Cost Centers* sahaja. Manakala operasi perniagaan, perdagangan, perkhidmatan, pelancongan, pembinaan dan sebagainya dijalankan oleh syarikat-syarikat anak PKEN (*The center for financial Engineering In Development Inc. and the Malaysia Institute for Economic Research*, 1996).

Persoalannya kini, sejauh manakah syarikat-syarikat anak PKEN khususnya syarikat-syarikat anak Perbadanan Kemajuan Negeri Perak (PKNPk) berperanan dalam memenuhi hasrat dan cita-cita kerajaan dan masyarakat? Mengikut laporan Unit Perancang Ekonomi di Jabatan Perdana Menteri (1996) menyebutkan bahawa banyak syarikat-syarikat anak PKEN dalam keadaan “lemah” dan “tenat”. Ini termasuk juga beberapa buah syarikat anak PKNPk.

Kenyataan Masalah

Kajian yang dibuat oleh Earst dan Young (1995) dan Unit Perancang Ekonomi Jabatan Perdana Menteri (1996) terhadap syarikat-syarikat anak PKNPk mendapati banyak syarikat

anak PKNPk yang mengalami kerugian, “lemah” dan “tenat”. Ini bermaksud bahawa syarikat yang tenat adalah syarikat yang menunjukkan dana pemegang saham negatif dan sedang mengalami kerugian semasa. Manakala syarikat yang lemah adalah syarikat yang mempunyai dana pemegang saham positif tetapi dana tersebut kurang sekali ganda daripada modal berbayar dan sedang mengalami kerugian semasa atau syarikat yang menunjukkan dana pemegang saham negatif tetapi negatif tersebut adalah lebih besar daripada modal berbayar syarikat dan syarikat-syarikat menunjukkan keuntungan semasa (Unit Perancang Ekonomi, Jabatan Perdana Menteri, 1996).

Kelemahan dan ketenatan yang dialami oleh syarikat-syarikat anak PKNPk ada kaitan dengan persoalan produktiviti dan kualiti dalam produk dan perkhidmatannya. Menurut Peppard dan Rowland (1995) jika produktiviti dan kualiti produk dan perkhidmatan maka syarikat tersebut akan berkembang dan maju. Tetapi jika berlaku sebaliknya maka syarikat itu akan menjadi lemah dan tenat.

Persoalan produktiviti dan kualiti yang rendah ini pula mempunyai perkaitannya dengan pembangunan dan pengurusan sumber tenaga manusia di dalam syarikat yang berkenaan. Menurut Arshard (1988), kejayaan sesebuah syarikat bergantung kuat kepada kemampuan sumber tenaga yang bekerja di dalamnya bergerak dan bertindak serta mengembelikan seluruh sumber dan potensi yang ada untuk mencapai misi korporatnya.

Kajian ini akan cuba menjawab persoalan-persoalan seperti mengapa produktiviti dan kualiti rendah di kalangan pekerja syarikat-syarikat anak PKNPk? Di manakah tahap tanggapan pekerja-pekerjanya terhadap produktiviti dan kualiti? Apakah kelemahan-

kelemahan yang boleh dikenalpasti yang menjadi punca dan faktor kepada berlakunya syarikat-syarikat anak PKNPk sering rugi dan tidak dapat bersaing dalam dunia korporat yang kian mencabar? Apakah ianya disebabkan oleh faktor kepimpinan, latihan, struktur dan proses, sikap pekerja atau pengurusan syarikat yang kurang berkesan? Ataupun apakah kekuatan-kekuatan yang ada tetapi tidak digembleng sepenuhnya oleh pengurusan syarikat?

Berdasarkan kepada persoalan inilah maka kajian ini berusaha untuk mendapatkan jawapan kepada masalah-masalah yang dihadapi oleh syarikat-syarikat anak PKNPk dalam dimensi produktiviti dan kualiti.

Objektif Kajian

Objektif umum kajian ini adalah untuk mengetahui tahap tanggapan terhadap dimensi-dimensi produktiviti dan kualiti di kalangan pekerja syarikat-syarikat anak PKNPk.

Objektif khusus adalah untuk mengetahui:-

1. tanggapan responden terhadap lapan dimensi produktiviti dan kualiti
2. perbezaan tanggapan responden di antara keempat-empat syarikat terhadap lapan dimensi produktiviti dan kualiti
3. perbezaan tanggapan responden terhadap lapan dimensi produktiviti dan kualiti di kalangan jantina (lelaki dan wanita) dan kategori pekerjaan (eksekutif dan bukan eksekutif)

Kepentingan Kajian

Kajian yang dijalankan ini diharap dapat mengumpulkan maklumat terkini berkaitan dengan dimensi produktiviti dan kualiti di kalangan syarikat-syarikat anak PKNPk. Berdasarkan kepada hasil kajian dan maklumat-maklumat ini pengurusan syarikat-syarikat anak PKNPk mengetahui kedudukan sebenar tahap tanggapan terhadap produktiviti dan kualiti mereka dan permasalahan yang dihadapi dalam mengurus sumber manusia. Dengan ini dapatlah dijadikan salah satu panduan kepada pengurusan syarikat-syarikat anak untuk merancang dan merangka pelan-pelan tindakan bagi meningkatkan lagi produktiviti dan kualiti syarikat mereka

Maklumat ini juga boleh digunakan oleh kerajaan Negeri Perak Darul Ridzuan dan PKNPk untuk mengemaskinikan urusan pengurusan dan pentadbiran syarikat-syarikat anak supaya selaras dengan perkembangan semasa serta mengambil langkah-langkah berkesan ke arah menuju matlamat syarikat-syarikat anak yang lebih cemerlang. Kajian ini juga dapat memberi sumbangan pengetahuan kepada kumpulan penyelidik dan individu yang berminat dalam bidang sains tingkahlaku organisasi, hubungan manusia dan pengurusan sumber manusia khususnya dalam konteks organisasi awam dan badan berkanun.

BAB II

SOROTAN BAHAN BERTULIS

Bab ini akan menerangkan beberapa konsep dan teori serta pandangan mengenai tanggapan pekerja-pekerja syarikat anak PKNPk terhadap dimensi-dimensi produktiviti dan kualiti. Secara ringkas bab ini akan membincangkan mengenai i. konsep tanggapan; ii. konsep produktiviti dan kualiti serta teori-teorinya; dan iii. kajian lepas mengenai dimensi-dimensi produktiviti dan kualiti.

Konsep Tanggapan

Tanggapan adalah merupakan proses interaksi antara individu dan persekitarannya yang kompleks. Ianya ditakrifkan dengan pelbagai pengertian dan cara mengikut disiplin ilmu seseorang pakar (Ahmad Atory, 1985). Menurut Rogers (1970), tanggapan adalah merupakan fungsi bagi sesuatu bidang situasi di mana seseorang itu bertugas. Tanggapan ini akan mempengaruhi seseorang itu sama ada menerima atau menolak sesuatu pembaharuan atau perubahan. Sekiranya individu itu mendapati perubahan itu banyak memberi faedah dan kebaikan, tentu sekali individu tersebut bertanggapan baik terhadap perubahan atau pembaharuan tersebut. Justeru itu, Rogers membuat kesimpulan bahawa tanggapan manusia adalah penting kerana daripada sinilah seseorang itu akan melahirkan pelbagai tindakan. Seterusnya beliau menegaskan bahawa, peristiwa sebenar adalah tidak penting kepada seseorang itu tetapi yang lebih penting ialah bagaimana seseorang individu itu memberikan tanggapannya kepada sesuatu kejadian.

Hebb (1986) mentakrifkan tanggapan sebagai suatu persediaan untuk bertindak balas terhadap sesuatu rangsangan. Hebb lebih menekankan kepada fungsi tanggapan sebagai asas yang digunakan dalam menentukan tindakan yang akan diambil oleh seseorang apabila berhadapan dengan sebarang rangsangan.

Mengikut Allport (1955) pula tanggapan adalah satu kesedaran seseorang terhadap suatu objek atau persekitarannya. Ianya dipengaruhi oleh darjah kefahaman, pengetahuan dan pengenalan individu terhadap objek tersebut. Manakala Lavesque (1992) pula menyatakan bahawa tanggapan ialah proses dalaman manusia, bagaimana tanggapan diproses dan dikendalikan terhadap maklumat persekitarannya dengan menggunakan pancainderanya. Maklumat yang diterima akan ditapis dan diproses oleh perasaan, naluri, nilai dan pengalaman. Proses ini akan menimbulkan rangsangan dan seterusnya akan dijadikan asas pertimbangan terhadap sesuatu keputusan yang diambil.

Menurut Kamus Dewan Bahasa dan Pustaka (1976), tanggapan didefinisikan sebagai apa yang diterima oleh pancaindera atau gambaran dalam hati atau cerapan, yang kemudiannya menghasilkan tindakan-tindakan.

Seterusnya jika dilihat dari segi faktor-faktor yang mempengaruhi tanggapan, pelbagai faktor yang boleh mempengaruhinya. Mengikut Sherif dan Sherif (1952), tanggapan dipengaruhi oleh struktur psikologi yang melibatkan faktor-faktor luaran dan dalaman. Faktor-faktor luaran ialah keadaan persekitaran individu yang melibatkan pelbagai rangsangan seperti objek, peristiwa, orang, kumpulan dan sebagainya. Faktor dalaman pula ialah niat, emosi, sikap dan kesan dari pengalaman yang lepas.

Menurut Steers, (1991) pula, beliau menyatakan bahawa tanggapan dipengaruhi oleh dua faktor iaitu ciri-ciri penganggap dan faktor ciri-ciri setempat atau situasi. Faktor ciri-ciri penganggap ialah mekanisma pertahanan seperti perancangan, streotaip, penggantian dan pemilihan, keteguhan, jangkaan, sikap keperluan dan kesan-kesan “*halo*”. Ciri-ciri situasi pula ialah sifat-sifat yang dianggap sebagai penentu yang perlu untuk mentafsirkan stimulinya.

Berdasarkan kepada pandangan dan kajian pengarang di atas bolehlah dibuat kesimpulan di sini bahawa terdapat beberapa definisi tanggapan mengikut disiplin ilmu seorang pakar. Tanggapan ini dipengaruhi oleh pelbagai perkara seperti kesedaran, pengalaman masa lalu, minat, niat, peranan, sikap, interaksi, persekitaran nilai, agama dan kesihatan. Walau bagaimanapun untuk tujuan kajian ini tanggapan adalah dimaksudkan sebagai pandangan dan pendapat pekerja-pekerja di empat syarikat anak PKNPk.

Konsep Produktiviti dan Kualiti

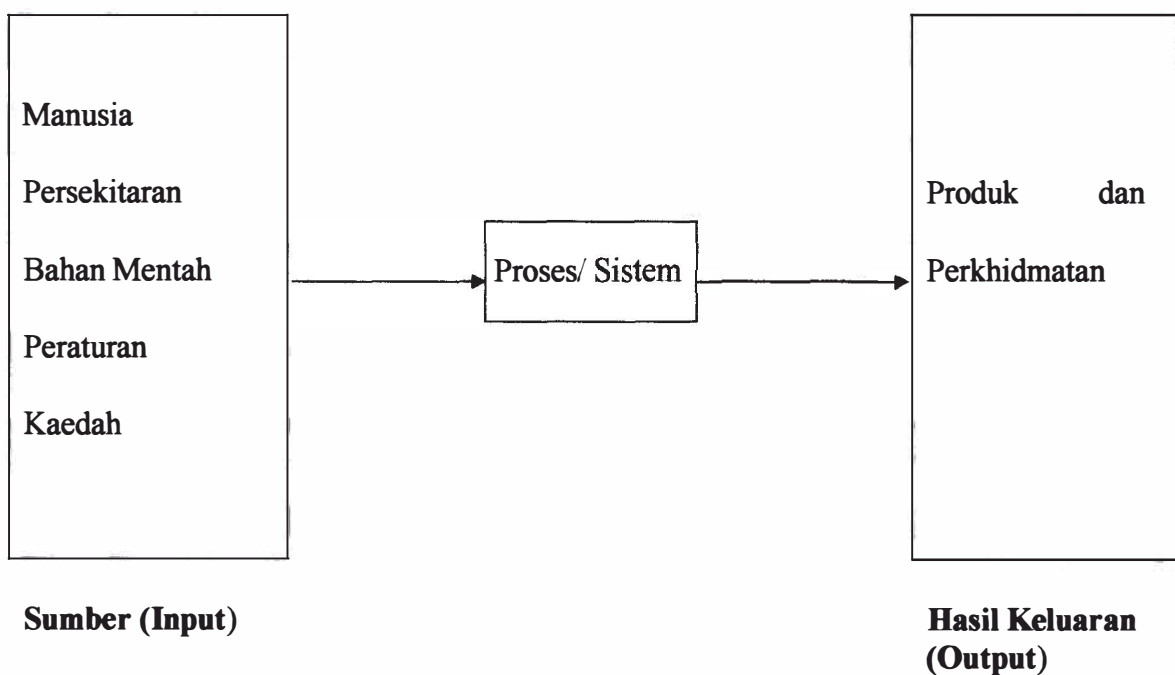
Definisi Produktiviti

Istilah produktiviti adalah merujuk kepada perbandingan di antara hasil kerja dengan sumber yang digunakan iaitu hubungan di antara output dan input dalam sesuatu organisasi (Wan Azmi, 1994; Rosario-Braid, 1983; Prokopenko, 1987). Input bagi sesebuah organisasi ialah sumber-sumber yang ada dalam organisasi seperti tenaga manusia, kewangan, kaedah dan peraturan. Output pula adalah hasil yang dikeluarkan dengan menggunakan sumber-sumber yang ada.

Produktiviti juga adalah merupakan alat yang digunakan bagi mengukur jumlah atau kuantiti sumber yang diperlukan untuk menghasilkan sesuatu produk dan perkhidmatan. Menurut *Singapore National Productivity Board* (1987), produktiviti adalah sikap minda yang berusaha untuk mencapai kemajuan melalui tindakan-tindakan seperti peningkatan ilmu pengetahuan, kemahiran, usaha individu dan kumpulan berpasukan serta pengurusan yang berkesan.

Konsep Produktiviti

Konsep dan model asas produktiviti ini digambarkan seperti Rajah 1 di bawah:



Rajah 1 : Model Asas menunjukkan Produktiviti

Sumber: Unit Permodenan Tadbir Malaysia. (1990). Kuala Lumpur : Jabatan Perdana Menteri

Konsep produktiviti merangkumi dua unsur penting iaitu kecekapan dan keberkesanan (Mali, 1987; INTAN, 1992; MAMPU, 1990). Kecekapan bermaksud perbandingan di antara

output dengan input. Di sini dapat dirumuskan bahawa unsur-unsur penting kepada produktiviti ialah kuantiti, kualiti, kos, masa dan pengtanggungjawaban (MAMPU, 1990).

Kedua-dua faktor kecekapan dan keberkesanan ini, amat perlu diberikan perhatian. Ini kerana kecekapan merupakan dimensi kuantitatif manakala keberkesanan merupakan dimensi kualitatif produktiviti. Pertalian antara produktiviti dengan kecekapan dan keberkesanan dapat digambarkan pada Rajah 2 berikut:

Pencapaian Objektif	
Penggunaan	Penggunaan sumber secara optima Objektif tercapai
	Penggunaan sumber secara optima Objektif tidak tercapai
Sumber	Penggunaan sumber secara tidak optima Objektif tercapai
	Penggunaan sumber secara tidak optima Objektif tidak tercapai

Rajah 2 : Produktiviti : kaitan kecekapan-keberkesanan

Sumber : Institut Tadbiran Awam Negara (1992). Kuala Lumpur : INTAN.

Berdasarkan rajah 2 menunjukkan bahawa keadaan yang produktif dapat dihasilkan apabila sumber-sumber yang sedia ada digunakan secara optima dan di mana objektif-objektif hasil dicapai. Menurut Mali (1987) pula, untuk mengukur produktiviti boleh dibuat dalam empat aspek iaitu i. objektif - darjah pencapaian organisasi tersebut; ii. kecekapan -

sumber-sumber digunakan secara optimum dan berkesan dengan kos yang rendah bagi menghasilkan output; iii. keberkesanan - apa yang dicapai berbanding dengan yang dirancang; dan; iv. kesesuaian iaitu bagaimana prestasi produktiviti direkodkan dengan masa.

Definisi Kualiti

Kualiti merujuk kepada sejauh manakah sesuatu produk dan perkhidmatan tersebut dapat memenuhi kehendak pengguna (Prakopendo, 1987) atau kepuasan pelanggan (Ishikawa, 1985). Kualiti ialah menurut keperluan (Crosby, 1984; Crosby, 1985), kebaikan dan kepuasan pelanggan (Crosby, 1985; Oakland, 1995), bebas (Crosby, 1979).

Terdapat pakar-pakar kualiti yang mengatakan kualiti ialah kesesuaian penggunaan (Juran, 1988), memenuhi kehendak dan jangkaan pelanggan yang munasabah (Barry, 1990), produk yang paling berfaedah yang dibuat mengikut spesifikasi pelanggan (Feigenbaum, 1991). Mengikut Mahathir (1989) “ kualiti adalah sesuatu keadaan cemerlang dan bersifat berterusan”.

Konsep Kualiti

Konsep kualiti dapat dihasilkan apabila pihak pengurusan memberikan perhatian yang sewajarnya kepada ketiga-tiga aspek yang saling kait mengait iaitu kualiti perkhidmatan, kualiti proses dan kualiti tenaga manusia. Ketiga-tiga aspek ini dapat digambarkan dalam Rajah 3 di bawah;